



## **KEPUASAN PASIEN PADA PELAYANAN ANESTESIOLOGI DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH**

**Rizal Rizky Dewandana\*, Amin Susanto, Tri Sumarni**

Fakultas Kesehatan, Universitas Harapan Bangsa, Jl Raden Patah, No.100, Kedunglongsir, Ledug,  
Kembaran, Banyumas, Jawa Tengah 53182, Indonesia

\*[rizkyrizal06@gmail.com](mailto:rizkyrizal06@gmail.com)

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pasien pada pelayanan anestesiologi di rumah sakit daerah Cilacap. Metode penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan pendekatan cross-sectional. Teknik sampling menggunakan accidental sampling. Teknik perhitungan pada penelitian ini menggunakan rumus slovin dengan sampel sebanyak 82 sampel. Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa sebanyak 36,6% responden berada pada usia 17 – 25 tahun. Kemudian, jenis kelamin responden lebih banyak laki-laki dengan persentase sebesar 56,1%. Untuk pasien atau responden yang paling sedikit yaitu perempuan dengan persentase sebesar 43,9%. Terakhir, pendidikan responden sebagian besar responden lebih banyak pada pendidikan dasar dengan nilai persentase sebanyak 53,65%. Kepuasan pasien sebagian besar berada pada kategori puas (100%)

Kata kunci: kepuasan pasien; pelayanan anestesiologi; RSUD

### ***PATIENT SATISFACTION WITH ANESTHESIOLOGY SERVICES AT REGIONAL GENERAL HOSPITAL***

#### **ABSTRACT**

*This study aims to assess patient satisfaction with anesthesiology services at the Cilacap Regional Hospital. The research employs a descriptive quantitative method with a cross-sectional approach. Sampling was conducted using the accidental sampling technique, and the sample size was determined using Slovin's formula, resulting in 82 respondents. The results of this study indicate that 36.6% of respondents were aged 17–25 years. The majority of respondents were male (56.1%), while the minority were female (43.9%). Most respondents had a basic education level, accounting for 53.65% of the total. Patient satisfaction was predominantly in the satisfied category, reaching 100%.*

*Keywords: anesthesiology services; general hospital; patient satisfaction*

### **PENDAHULUAN**

Rumah Sakit (RS) merupakan salah satu dari sedikit fasilitas kesehatan yang sangat penting dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat umum. Sesuai dengan yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, yaitu lembaga pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan murni bagi perorangan dengan memberikan pelayanan bahan baku, bahan baku perjalanan, dan gawat darurat. World Health Organization (WHO) menyatakan bahwa Rumah Sakit adalah komponen penting dari organisasi sosial dan kesehatan yang menyediakan perawatan komprehensif (paripurna), kuratif (penyembuhan penyakit), dan preventif (pencegahan penyakit), serta berfungsi sebagai pendidikan kedokteran pusat untuk pasien dengan kondisi medis (Lampus, 2023). Pada tahun 2019 persentase kepuasan pasien sebesar 86,34%. Pada tahun 2020 Rumah Sakit Duta Indah Jakarta tidak melakukan pengukuran Standar Pelayanan Minimal (SPM) dikarenakan adanya pandemik Covid-19. Tahun 2021 persentase kepuasan pasien sebesar 70,83%. Salah satu penyebabnya adalah perawat kurang komunikatif terhadap pasien rawat inap. Hal ini

membuat pasien merasa tidak puas dan kurang nyaman terhadap pelayanan yang diberikan (Afriani, 2023).

Secara umum kepuasan pasien didefinisikan sebagai respon pasien terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Kepuasan pasien menjadi salah satu cara pendekatan yang cukup efektif dalam upaya menjaga mutu pelayanan di rumah sakit. Semakin sempurna kepuasan tersebut, semakin baik pula pelayanan dan kualitas yang diberikan (Afriani, 2023). Pasien merupakan fokus utama dalam pelayanan kesehatan dan untuk menjamin kepuasan pasien maka sangat perlu adanya pelayanan yang berkualitas tinggi sesuai dengan keinginan pasien (Sarah, 2020). Pelayanan yang sesuai dengan keinginan pasien dalam hal ini dimaknai sebagai bentuk pelayanan yang berfokus pada kebutuhan pasien atau yang dikenal dengan *patient centered care*. Kepuasan berkaitan dengan kesembuhan pasien dari sakit atau luka. Hal ini lebih berkaitan dengan konsekuensi sifat pelayanan kesehatan itu sendiri, berkaitan pula dengan sasaran dan hasil pelayanan. Kepuasan pasien dinilai berdasarkan pelayanan yang baik, dan merupakan pengukuran penting yang mendasar bagi mutu pelayanan (Vanchapo, 2022).

Menurut (Prabowo, 2018) pelayanan anestesi bertujuan untuk memberikan kedalaman anestesi secara cepat dan adekuat untuk dilakukan pembedahan. Berdasarkan penelitian dari (Yunike, 2023) menyatakan bahwa adanya ketidakpuasan pasien dapat disebabkan oleh beberapa hal yaitu gagal berkomunikasi, krisis waktu, kualitas produk atau jasa, kualitas atau mutu pelayanan, harga, dan biaya. Banyak faktor penyebab ketidakpuasan pasien dalam pelayanan kesehatan, salah satunya yaitu mutu pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan yang baik saat ini menjadi penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Sehingga pelanggan yang puas akan berbagi kepuasan dengan produsen atau penyedia jasa. Menurut (Saputro, 2021) Anestesi merupakan suatu tindakan untuk menghilangkan rasa sakit ketika dilakukan pembedahan dan berbagai prosedur lain yang menimbulkan rasa sakit, dalam hal ini rasa takut perlu ikut dihilangkan untuk menciptakan kondisi optimal bagi pelaksanaan pembedahan

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan anestesiologi di Rumah Sakit Daerah Cilacap. Secara khusus, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi karakteristik pasien berdasarkan umur, jenis kelamin, dan tingkat pendidikan, serta mengevaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan anestesiologi yang diberikan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan anestesiologi di rumah sakit daerah Cilacap.

## **METODE**

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian analitik kuantitatif yaitu penelitian dengan memperoleh data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan (Sugiyono, 2018). Penelitian ini dilakukan untuk melihat kepuasan pasien terhadap pelayanan anestesiologi di RSUD Cilacap. Penelitian ini dilakukan sejak pengambilan data pada bulan November 2023 hingga waktu penelitian yaitu September 2024. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *accidental sampling* teknik yang dilakukan secara tidak sengaja atau *accidental*. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan rumus slovin. Sampel dalam penelitian ini adalah 82 pasien yang menjalani operasi atau yang dilakukan anestesi. Variabel dalam penelitian ini yaitu kepuasan pasien terhadap pelayanan anestesi yang dilihat kualitas produk atau jasa, kualitas pelayanan, harga, biaya.

## HASIL

Tabel di bawah ini akan menggambarkan hasil yang didapatkan pada penelitian ini.

Tabel 1.  
Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden (n=82) di Rumah Sakit Umum Daerah

Karakteristik Reponden	f	%
Umur		
17 – 25	30	36,58
26 – 35	16	19,51
36 – 45	11	13,41
46 – 65	19	23,17
>65	6	7,31
Jenis Kelamin		
Laki-laki	46	56,09
Perempuan	36	43,90
Pendidikan		
Dasar (SD, SMP)	44	53,65
Menengah (SMK/SMA)	37	45,12
Tinggi (S1)	1	1,21

Berdasarkan tabel 1. diatas menunjukkan bahwa karakteristik responden penelitian berdasarkan umur sebagian besar berada pada rentang umur 17 – 25 tahun yaitu sebanyak 30 responden (36,58%). Berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa karakteristik responden lebih banyak pada laki-laki sebanyak 46 responden (56,09%) dan Sebagian besar karakteristik responden untuk Pendidikan SD/SMP sebanyak 44 responden (53,65%).

Tabel 2.  
Hasil Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah

Kepuasan pasien	f	%
Puas	82	100
Cukup Puas	0	0
Kurang Puas	0	0

Berdasarkan Tabel 2. diatas diketahui bahwa 82 responden menunjukkan kepuasan pasien pada pelayanan anestesi dari segi *Tangibility* (bukti fisik), *Reliability* (Handal), *Responsiveness* (daya tangap), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati) di ruang rawat inap (Kenanga) Rumah Sakit Umum Daerah Cilacap berada pada kategori puas yaitu dengan nilai persentase 100%.

Tabel 3.  
Tabulasi silang kepuasan pasien berdasarkan Umur, Jenis Kelamin dan Pendidikan Ruang Rawat Inap (Kenanga) di RSUD Cilacap Tahun 2024

Karakteristik Pasien		Kepuasan Pasien		Total
		Puas		
		f	%	
Umur	17-25	30	36,58	100%
	26-35	16	19,51	
	36-45	11	13,41	
	46-65	19	23,17	
	>65	6	7,31	
Jenis Kelamin	Laki-Laki	46	56,09	100%
	Perempuan	36	43,90	
Pendidikan	Dasar	44	53,65	100%
	Menengah	37	45,12	
	Tinggi	1	1,21	

Berdasarkan Tabel 3. diatas diketahui bahwa sebanyak 36,6% responden berada pada rentan usia 17 – 25 tahun, sedangkan karakteristik responden lebih banyak berjenis kelamin laki-laki dengan persentase 56,1% dan responden paling banyak berpendidikan dasar dengan persentase 53,65%.

## **PEMBAHASAN**

### **Karakteristik Responden**

Usia memiliki peran penting dalam membentuk pola pikir dan kemampuan pengambilan keputusan seseorang. Seiring bertambahnya usia, individu umumnya mengalami peningkatan kedewasaan, stabilitas emosional, dan kemampuan untuk menghadapi situasi dengan bijaksana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden berada pada rentang usia muda, yang dianggap memiliki potensi kepuasan tinggi terhadap layanan kesehatan, sebagaimana didukung oleh penelitian sebelumnya (Prakoso, 2020).Dilihat dari jenis kelamin, lebih banyak responden laki-laki dibandingkan perempuan. Hal ini dapat memberikan gambaran mengenai distribusi pasien berdasarkan jenis kelamin, meskipun faktor ini belum tentu memiliki hubungan langsung dengan tingkat kepuasan pasien.Pendidikan juga menjadi aspek penting dalam membentuk perilaku dan pemahaman individu terhadap layanan kesehatan. Responden dengan tingkat pendidikan dasar mendominasi penelitian ini, sejalan dengan temuan Aulia (2022). Pendidikan berperan dalam memperluas pengetahuan individu, termasuk pemahaman tentang kesehatan dan kemampuan menerima informasi medis. Seseorang dengan pendidikan lebih tinggi cenderung lebih mudah memahami informasi medis, yang pada akhirnya dapat memengaruhi tingkat kepuasan mereka terhadap layanan yang diterima (Yuniar, 2019).

### **Kepuasan Pasien**

Penelitian ini menunjukkan bahwa pasien merasa puas terhadap layanan anestesiologi di RSUD Cilacap. Faktor utama yang mendukung tingkat kepuasan ini adalah kemampuan petugas kesehatan, khususnya perawat, dalam menjalankan komunikasi yang baik, memahami kebutuhan pasien, dan memberikan layanan profesional. Hal ini mengacu pada konsep *therapeutic use of self* sebagaimana dijelaskan oleh Hidayat dalam Anfal (2020).Dimensi kualitas layanan, seperti keandalan (*reliability*), menjadi salah satu indikator penting dalam memastikan kepuasan pasien. Pelayanan yang cepat, tepat, dan tidak berbelit-belit dianggap sebagai faktor yang paling memengaruhi kepuasan. Dukungan ini diperkuat oleh hasil penelitian sebelumnya (Muhammad, 2020), yang menunjukkan bahwa dimensi keandalan dalam pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien.Namun, dimensi lain seperti responsivitas (*responsiveness*) ditemukan memiliki tingkat kepuasan yang lebih rendah. Meskipun demikian, petugas kesehatan tetap dinilai memberikan upaya terbaik, seperti menjelaskan prosedur dengan ramah dan memperhatikan kebutuhan pasien, meskipun ada ruang untuk peningkatan pada aspek-aspek tertentu.

### **Tabulasi Silang Kepuasan Pasien**

Tabulasi silang menunjukkan bahwa kelompok usia muda mendominasi kepuasan tertinggi. Faktor jenis kelamin dan tingkat pendidikan juga memberikan gambaran distribusi responden, meskipun penelitian sebelumnya menyatakan bahwa kedua faktor tersebut tidak secara langsung memengaruhi tingkat kepuasan pasien (Rina, 2019).Keseluruhan hasil ini menegaskan pentingnya pendekatan holistik dalam memberikan layanan kesehatan, dengan memperhatikan kebutuhan emosional, fisik, dan edukasi pasien untuk mencapai tingkat kepuasan yang optimal.

## **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian di ruang rawat inap Kenanga RSUD Cilacap, mayoritas responden berusia muda, didominasi oleh laki-laki, dan memiliki latar belakang pendidikan sekolah menengah. Kepuasan pasien terhadap pelayanan anestesiologi di RSUD Cilacap tergolong sangat tinggi. Hal ini didukung oleh perawat yang efektif dalam memanfaatkan komunikasi terapeutik serta memahami kelebihan dan kelemahan diri dalam memenuhi kebutuhan pasien. Dimensi reliability dinilai sangat memuaskan berkat prosedur penerimaan pasien yang jelas dan efisien, serta kesiapan dan ketepatan waktu tenaga kesehatan, sementara dimensi responsiveness memperoleh nilai kepuasan yang lebih rendah dibandingkan dimensi lainnya.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Afriani, C. A. (2023). Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rung Rawat Kelas III Rumah Sakit Duta Indah Jakarta. *Jurnal Ilmiah Kedokteran Dan Kesehatan*, 2(3), 85-98.
- Andemeskel, Y. M. (2019). Patient satisfaction with peri-operative anesthesia care and associated factors at two National Referral Hospitals: A cross sectional study in Eritrea. *BMC Health Services Research*, 19(1), 1–8.
- Anelia, N. & Modjo, R. (2023). Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit: Literature Review. *PREPOTIF : Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 7(1), 1172–1179.
- Anfal, A. L. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Sundari Medan Tahun 2018. *Excellent Midwifery Journal*, 3(2), 1-19.
- Lampus, C. S. (2023). Analisis Faktor-faktor yang Memengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. *Medical Scope Journal*, 4(2), 150–160.
- Lasut, E. E. (2019). Analisis perbedaan kinerja pegawai berdasarkan gender, usia dan masa kerja (Studi pada Dinas Pendidikan Sitiro). *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 5(3).
- Muhammad, D. A. (2020). Evaluation of the Level of Patient Satisfaction with Pharmaceutical Services at Sekarwangi Cibadak Hospital, Sukabumi Regency. *Jurnal Ilmiah Ilmu Terapan Universitas Jambi*, 4(2), 174–186.
- Prabowo, Y. A. (2018). Analisis Anesthesia Ready Time Dalam Pelayanan Anestesi untuk Pembedahan Darurat di Kamar Operasi IGD RSUD Dr. Soetomo Surabaya Tahun 2018. *JAI (Jurnal Anestesiologi Indonesia)*, 10(3),.
- Prakoso, M. T. (2020). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Anestesi di RSUD Al-Ihsan Bandung. *Prosiding Pendidikan Dokter*. 3(2), 414–420.
- Rina, N. A. (2019). Perbedaan tingkat kepuasan pasien bpjs terhadap mutu pelayanan kesehatan di praktek dokter mandiri dan klinik swasta (studi kasus kecamatan tembalang semarang). *Jurnal Kedokteran Diponegoro (Diponegoro Medical Journal)*, 6(2), 930-939.
- Saputro, H. & Efendy, M. A. A. (2021). Perbedaan efektifitas hipnokhitan dengan free needle anestesi terhadap tingkat nyeri anak saat proses sirkumsisi. *Lembaga Chakra Brahmanda Lentera*.

- Sarah, I. M. (2020). Hubungan antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan. *Journal of Public Health and Community Medicine*, 1, 27-31.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Vanchapo, A. R. (2022). *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien*. Semarang: Tata Mutiara Hidup Indonesia.
- Yuniar, Y. & Handayani, R. S. (2019). The Satisfaction of National Health Insurance Program's Patients On Pharmaceutical Services in Pharmacy. *Jurnal Kefarmasian Indonesia*, 6(1), 39–48.
- Yunike, Y. T. (2023). Quality of Health Services to the Level of Patient Satisfaction. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 12(1), 183–189.